



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ  
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Λευκωσία: Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος Τ.Θ. 24874, 1304.  
Παγκύπριος αριθμός: 700 00 700 φαξ: 22516118  
info@katalotis.org.cy, www.katalotis.org.cy

## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

### Σύμβαση παροχής τεχνικών υπηρεσιών

Αγαπητοί καταναλωτές

Στον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών υποβλήθηκαν παράπονα για τη δυσκολία εξεύρεσης τεχνικών για την επιδιόρθωση οικιακών συσκευών που δεν καλύπτονται από τη νομική εγγύηση των δυο χρόνων. Επιπρόσθετα, κάποια από τα παράπονα αφορούσαν και τις χρεώσεις που ζητήθηκαν.

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών, με σκοπό την επίλυση της δυσκολίας που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές, υπέγραψε συμφωνία παροχής τεχνικών υπηρεσιών με εταιρεία ύστερα από δημόσια πρόσκληση, με συγκεκριμένους όρους και χρεώσεις. Το πλήρες κείμενο της συμφωνίας είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.

Σύμφωνα με τον τελευταίο Δείκτη Καταναλωτή της Στατιστικής Υπηρεσίας για το μήνα Μάρτιο 2024, οι χρεώσεις για τις υπηρεσίες παροχής τεχνικών υπηρεσιών παρουσιάζουν σημαντική αύξηση τον τελευταίο χρόνο. Ως εκ τούτου, η απόφαση του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών για σύμβαση αγοράς υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, θα βοηθήσει τους καταναλωτές.

Οι καταναλωτές οι οποίοι επιθυμούν την παροχή τεχνικών υπηρεσιών μέσω του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών ή επιπρόσθετες πληροφορίες, θα μπορούν να επικοινωνούν με τα τηλέφωνα **99 496646** και **99 677589**.

Μάριος Δρουσιώτης

Πρόεδρος

29 04 2024



**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ  
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Λευκωσία: Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος Τ.Θ. 24874, 1304.  
Παγκύπριος αριθμός: 700 00 700 φαξ: 22516118  
info@katalotis.org.cy, www.katalotis.org.cy

## **Σύμβαση Συνεργασίας για παροχή Υπηρεσιών**

Σύμβαση Συνεργασίας για παροχή υπηρεσιών μεταξύ:

Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών (ΚΣΚ),  
Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος, Λευκωσία,  
(στο εξής : ΚΣΚ)

**και της εταιρείας**

C.S. COSTAS SARRIS ELEKTRAGORA Ltd  
Μακαρίου ΙΙΙ 193, 2311, Λακατάμια  
(στο εξής: Εταιρεία παροχής υπηρεσιών)

### **1. Προκαταρκτικές παρατηρήσεις**

Ο ΚΣΚ είναι ένας εθελοντικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός που κύριος σκοπός του είναι η προστασία και προώθηση των καλώς νοούμενων συμφερόντων των καταναλωτών.

### **2. Αντικείμενο και σκοπός της σύμβασης**

Ι. Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών επιδιόρθωσης και συντήρησης οικιακών συσκευών όπως πλυντήρια, στεγνωτήρια, ψυγεία, συσκευές σιδερώματος, συσκευές κλιματισμού και άλλες παρόμοιες οικιακές συσκευές.

II. Σκοπός της παρούσας σύμβασης είναι να δοθεί η δυνατότητα στους καταναλωτές να απολαμβάνουν ποιοτικές τεχνικές υπηρεσίες από επαγγελματία σε ευνοϊκή τιμή και με συγκεκριμένους όρους εξυπηρέτησης.

III. Η εταιρεία παροχής Υπηρεσιών και ο ΚΣΚ συμφωνούν στην ακόλουθη συνεργασία σχετικά με την παροχή τεχνικών υπηρεσιών για την επιδιόρθωση ή συντήρηση οικιακών συσκευών όπως, πλυντήρια, στεγνωτήρια, ψυγεία, συσκευές σιδερώματος, συσκευές κλιματισμού.

### 3. Δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών

Η εταιρεία παροχής υπηρεσιών μέσω αυτής της συμφωνίας με τον ΚΣΚ, αναλαμβάνει την υποχρέωση να προσφέρει στον Καταναλωτή τεχνικές υπηρεσίες στις τιμές και τους όρους που συμφωνούνται στην παρούσα σύμβαση. Οι τιμές είναι τελικές και περιλαμβάνουν το ΦΠΑ.

### 4. Τιμές χρέωσης.

Οδοιπορικά χρέωσης για μετάβαση στην οικία του καταναλωτή.

I. Η απόσταση οδοιπορικών μετράται από τα γραφεία του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών που βρίσκονται στη Λεωφόρο Ακροπόλεως 8, 2006, Στρόβολος και αφορά μόνο την επαρχία Λευκωσίας.

II. Απόσταση μέχρι **5** χιλιομέτρων από τα γραφεία του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών **20** ευρώ.

III. Απόσταση από **5** μέχρι **10** χιλιομέτρων από τα γραφεία του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών **30** ευρώ.

IV. Απόσταση πέραν των **10** χιλιομέτρων από τα γραφεία του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών **35** ευρώ.

V. Σε περίπτωση που θα χρειαστεί η συσκευή να μεταφερθεί στο εργαστήριο της εταιρείας παροχής υπηρεσιών, η χρέωση για την επιστροφή της συσκευής θα είναι ανάλογη με τις πιο πάνω χρεώσεις οδοιπορικών.

#### **5. Χρέωση υπηρεσίας και ανταλλακτικών.**

I. Η χρέωση του χρόνου παραμονής του τεχνικού στην οικία του καταναλωτή ή στο εργαστήριο της εταιρείας για σκοπούς επιδιόρθωσης ή συντήρησης θα είναι **15** ευρώ για κάθε **30** εργασίας λεπτά ή μέρος των 30 λεπτών.

II. Η χρέωση των ανταλλακτικών και εξαρτημάτων θα γίνεται με βάση το κόστος αγοράς τους.

III. Σε περίπτωση αντικατάστασης εξαρτημάτων, ο καταναλωτής θα ενημερώνεται εκ των προτέρων για το τελικό εκτιμώμενο κόστος επιδιόρθωσης.

#### **6. Εγγύηση υπηρεσιών.**

I. Για τις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο της παρούσας συμφωνίας, η εταιρεία παροχής υπηρεσιών παρέχει εγγύηση χρονικής διάρκειας ενός χρόνου για το εξάρτημα και στη συγκεκριμένη εργασία που έγινε στη συσκευή, εξαιρουμένης της περίπτωσης της συντήρησης συσκευών που περιλαμβάνει μόνο εργασία.

II. Στην περίπτωση που η συσκευή καλύπτεται από τη νομική εγγύηση των δυο χρόνων, τότε ο καταναλωτής θα πρέπει να αποταθεί στον πωλητή της συσκευής ο οποίος είναι υποχρεωμένος να την επιδιορθώσει δωρεάν.

III. Ο καταναλωτής, αμέσως μετά την παροχή υπηρεσιών μπορεί να πληρώσει για τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν με μετρητά ή με τραπεζική κάρτα.

IV. Σε περίπτωση που είναι αναπόφευκτη η παραγγελία εξαρτημάτων από το εξωτερικό, ο καταναλωτής υποχρεούται να προπληρώσει την παραγγελία των εξαρτημάτων.

**7. Τρόπος επικοινωνίας.** Ο τρόπος επικοινωνίας του καταναλωτή με την εταιρεία παροχής υπηρεσιών θα είναι μέσω των τηλεφωνικών αριθμών του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών **99496646** και **99677589**.

**8. Άλλοι γενικοί όροι.**

I. Η εταιρεία παροχής υπηρεσιών, προτού παράσχει τις υπηρεσίες της, θα γνωστοποιεί στον καταναλωτή το εκτιμώμενο κόστος επιδιόρθωσης. Στην περίπτωση που ο καταναλωτής δεν συμφωνεί με το εκτιμώμενο κόστος και δεν θα ήθελε να προχωρήσει στην παροχή υπηρεσιών, τότε η εταιρεία παροχής υπηρεσιών δικαιούται το κόστος των οδοιπορικών που αναφέρονται πιο πάνω και το επιπρόσθετο ποσό των **15** ευρώ ως κόστος διάγνωσης και εκτίμησης του προβλήματος.

II. Ο χρόνος ανταπόκρισης της εταιρείας παροχής υπηρεσιών θα είναι το συντομότερο δυνατό, αλλά σε κάθε περίπτωση, δεν θα είναι μεγαλύτερος από 3 εργάσιμες ημέρες από την ώρα της κλήσης προς στην εταιρεία παροχής υπηρεσιών. Ο εκτιμώμενος χρόνος ανταπόκρισης θα ανακοινώνεται στον καταναλωτή κατά την ώρα της επικοινωνίας της εταιρείας παροχής υπηρεσιών με τον καταναλωτή.

III. Η συμφωνία καλύπτει προσφορά τεχνικών υπηρεσιών μόνο για την Επαρχία Λευκωσίας.

IV. Οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη παραβιάσει τους όρους της παρούσας συμφωνίας, το άλλο μέρος δικαιούται την ανάλογη αποζημίωση για τυχόν ζημιά θα υποστεί.

## 9. Καταγγελίες/παράπονα καταναλωτών

Η εταιρεία παροχής υπηρεσιών δεσμεύεται να συνεργαστεί εποικοδομητικά με τον ΚΣΚ για την επίλυση των τυχόν οποιονδήποτε διαφορών προκύψουν με τους καταναλωτές και να ορίσει έναν υπεύθυνο επικοινωνίας για το σκοπό αυτό.

## 10. Τελικές διατάξεις

Οι τροποποιήσεις της παρούσας Συμφωνίας εφαρμόζονται μόνον εφόσον καταρτίζονται γραπτώς και υπογράφονται και από τα δύο μέρη.

Η παρούσα συμφωνία μπορεί να καταγγελθεί γραπτώς από οποιοδήποτε από τα δυο μέρη με προειδοποίηση τουλάχιστο ενός μηνός.

Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να ρυθμίζουν τις διαφορές που προκύπτουν από την παρούσα συμφωνία με καλή θέληση και πίστη.

Η παρούσα σύμβαση συντάσσεται σε 2 αντίτυπα από τα οποία τα δύο μέρη λαμβάνουν από ένα αντίγραφο.

Ημερομηνία: 26 Απριλίου 2024.



Μάριος Δρουσιώτης

Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών  
Πρόεδρος



Κώστας Σαρρής  
Εταιρεία Παροχής Υπηρεσιών  
Διευθυντής